

# Médiation HLM

## La médiation hlm, qu'est-ce que c'est ?

C'est un mode de résolution des conflits entre un consommateur et le professionnel du logement social. En pratique, elle vise à définir l'intervention d'un tiers neutre, indépendant et impartial, pour faciliter la circulation d'information, éclaircir ou rétablir des relations et résoudre un différend.

Défini par les articles L 612-1 et suivants du code de la consommation, ce dispositif a été mis en place par l'Union Sociale pour l'habitat auquel Auvergne Habitat adhère. La médiation des litiges de la consommation du secteur HLM est assurée par l'association des Médiateurs Européens (AME CONSO).

La médiation est entièrement gratuite pour le demandeur. Par contre, si une partie souhaite se faire représenter par un avocat ou solliciter un expert, les frais seront entièrement à sa charge.

### La médiation hlm est-elle obligatoire ?

Non. Le choix de participer ou pas à une médiation fait partie des principes de la médiation. Les parties peuvent non seulement ne pas accepter d'entrer en médiation mais sont libres de la quitter à tout moment.

### La médiation hlm ne parvient pas à un accord, que se passe-t-il ?

Si le médiateur échoue à faire converger les parties, il lui reviendra de proposer une solution de règlement qui sera communiquée par écrit aux parties qui pourront l'accepter ou pas.

## La médiation hlm, pour quels litiges ?

La médiation hlm vous concerne uniquement si vous êtes accédant à la propriété.

Votre demande doit concerner le contrat de vente de votre logement (commercialisation, construction, garantie de rachat, location-accession ou vente hlm).

**Attention, le médiateur hlm ne traitera pas les demandes qui n'entrent pas dans ces critères.** En effet, sont exclues par exemples, la demande de logement et de mutation, les attributions, les baux d'habitation, commerciaux ou à usage professionnel exclusif et toutes les négociations directes entre le consommateur et le professionnel (exemples : le paiement, les plans d'apurement...).

**De plus, ne sont pas traitées également par le Médiateur aux motifs d'irrecevabilité :**

- **les litiges auxquels la médiation ne s'applique pas.** Exemples les litiges entre professionnels, les réclamations en cours de traitement, si des négociations sont en cours avec le professionnel.
- Les demandes manifestement infondées ou abusives,
- Le demandeur ne justifie pas avoir tenté au préalable de résoudre son litige directement auprès du professionnel
- L'accédant a introduit sa demande auprès du médiateur dans un délai supérieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès du bailleur.

## La médiation hlm, comment ça marche ?

Vous devez avoir réalisé une première démarche auprès de nos services par **une réclamation écrite** moins d'un an avant la saisine du médiateur.

La procédure est entièrement gratuite pour le demandeur. Elle est également volontaire de la part des deux parties qui peuvent y mettre fin unilatéralement à tout moment.

Si la réponse apportée par Auvergne Habitat ne vous convient pas, vous pourrez saisir gratuitement le médiateur de la consommation, à savoir l'Association des Médiateurs Européens (AME CONSO) soit en complétant le formulaire prévu à cet effet sur le site internet de l'AME CONSO : [www.mediationconso-ame.com](http://www.mediationconso-ame.com) ; soit par courrier adressé à l'AME CONSO, 11 place Dauphine 75001 PARIS

Vous saisirez votre demande en précisant votre nom, vos coordonnées, vos références client et en décrivant le problème rencontré. Vous pourrez joindre toutes les pièces concernant le litige.

Le médiateur examinera la recevabilité de votre demande sous trois semaines maximum.

Si elle est recevable, le médiateur notifie aux deux parties sa saisine. Il se mettra en contact avec nous pour tenter de trouver un accord et régler le différend sous un délai de 90 jours. Cette médiation est réalisée via une plateforme d'échanges (échanges par mails, par téléphone, par visio-conférence voire présentesielles).

Vous devrez respecter une totale confidentialité sur les échanges pendant la médiation ainsi que sur les accords conclus.

## Je suis locataire Auvergne Habitat et ne suis pas d'accord avec mon bailleur. Que faire ?

Les réponses qui vous sont apportées par les équipes ont nécessairement un fondement. En règle générale, il est fait référence au bail et ses annexes, au règlement intérieur, à des contraintes techniques voire juridiques.

Si vous ne comprenez pas la réponse, nous vous invitons à solliciter par écrit le responsable de votre agence qui vous apportera toutes les explications nécessaires à votre compréhension.

Malgré nos explications, vous n'êtes pas satisfait de notre réponse :

- Vous pouvez saisir la commission départementale de conciliation de votre département. La Commission de Conciliation est compétente pour connaître des litiges, strictement définis par la loi. Exemples : Litiges de nature individuelle sur l'état des lieux, le dépôt de garantie, les charges et les réparations locatives, portant sur les caractéristiques du logement décent...
- Vous pouvez saisir le conciliateur de justice qui est un auxiliaire de justice bénévole. Son rôle est de trouver une solution amiable à un différend entre une ou plusieurs parties. Le recours au conciliateur de justice est gratuit. Pour le contacter, consulter votre mairie ou le tribunal judiciaire de votre arrondissement.